

Klachtencommissie NIVRA-NOvAA

Verslag 1 mei 2012 - 31 december 2012



Inhoudsopgave

1	Inleiding	4
2	De Klachtencommissie	5
2.1	Samenstelling	5
2.2	Fusie NIVRA en NOvAA	5
3	De klachten	6
3.1	Cijfermatig overzicht klachten	6
3.1.1	<i>Gemeld bij Klachtencommissie</i>	6
3.1.2	<i>Beslissing</i>	7
3.1.3	<i>Niet voldaan aan vereisten Verordening</i>	7
3.1.4	<i>Niet doorgezet</i>	8
3.1.5	<i>Klacht vervallen</i>	8
3.1.6	<i>Naar Accountantskamer</i>	8
3.2	Afhandelingsduur klachten	9
3.3	Hoorzittingen	9
3.4	Toelichting op de klachten	10
4	Contactgegevens	12

01 | Inleiding

Voor u ligt het vierde en laatste verslag dat ziet op de verrichtingen van de Klachtencommissie onder de naam Klachtencommissie NIVRA-NOvAA. Het beslaat de periode 1 mei 2012 tot en met 31 december 2012.

Met ingang van 1 januari 2013 zijn de beroepsorganisaties NIVRA en NOvAA gefuseerd tot de Nederlandse Beroepsorganisatie van Accountants (NBA).

Deze fusie is voor de Klachtencommissie aanleiding geweest een tussentijds en verkort verslag uit te brengen over haar verrichtingen. Vanaf 1 januari 2013 gaat de Klachtencommissie verder onder de naam Klachtencommissie NBA. De toekomstige jaarverslagen zullen gelijk lopen met het kalenderjaar.

Met het publiceren van het onderhavige verslag geeft de Klachtencommissie invulling aan de op haar rustende publicatieplicht als bedoeld in artikel 18, tweede lid, van de Verordening op de klachtbehandeling.

02 | De Klachtencommissie

2.1 Samenstelling

De samenstelling van de Klachtencommissie was in de verslagperiode als volgt:

Naam	Benoemd tot
De heer J. Los AA/RB, voorzitter	1 mei 2013
De heer mr. J.P. van Ginkel, plaatsvervangend voorzitter	1 mei 2016
De heer drs. J.G.J.F. Oudejans RA	1 mei 2016
De heer D.W.S. van Onzenoort RA	1 mei 2013
De heer mr. drs. F.A.L. van der Bruggen RA	1 mei 2013
De heer drs. W.J. Schoonderbeek RA	1 mei 2015
De heer P.D. Bosschart AA	1 mei 2016
Mevrouw A.J. de Bis Hulleman AA	1 mei 2013
De heer B.J.C.G. de Kock AA	1 mei 2013
De heer H.G.L. Verheувel AA	1 mei 2016

De Klachtencommissie wordt bijgestaan door:

- Mevrouw mr. M.W. Hommes, secretaris
- Mevrouw mr. E.M.A. Nelwan, plaatsvervangend secretaris

2.2 Fusie NIVRA en NOvAA

Zoals in de inleiding opgemerkt zijn NIVRA en NOvAA per 1 januari 2013 opgegaan in de NBA. Hieraan ligt de Wet op het accountantsberoep ten grondslag. De fusie heeft op zichzelf geen wezenlijke veranderingen voor de Klachtencommissie tot gevolg. Wel worden de beide Verordeningen (er is thans nog een NIVRA- en een NOvAA-versie die overigens nagenoeg gelijkkluidend zijn) ten gevolge van de fusie vervangen door één Verordening. Tijdens het opstellen van de nieuwe Verordening heeft overleg met de Klachtencommissie plaatsgevonden. In de eerste NBA-ledenvergadering wordt de nieuwe Verordening ter goedkeuring aan de leden voorgelegd.

03 | De klachten

3.1 Cijfermatig overzicht klachten

	1 mei 2012 - 31 december 2012					1 mei 2011 - 30 april 2012				
	RA	AA	AA RA	Geen RA/AA	Totaal	RA	AA	AA RA	Geen RA/AA	Totaal
Cijfers Klachtencommissie										
In behandeling per 1 mei	12	7	2		21	5	9			14
Gemeld bij Klachtencommissie	21	31	2	17	71	21	21	4	13	59
Beslissing van Klachtencommissie	4	8	2		14	9	11	1		21
Niet voldaan aan vereisten verordening	6	5		16	27		6		13	19
Niet doorgezet		7			7	4	5	1		10
Klacht vervallen	8	6			14	1	1			2
Naar Accountantskamer	1	1			2					
In behandeling per einde verslagperiode	14	11	2	1	28	12	7	2	0	21

3.1.1 Gemeld bij Klachtencommissie

Gemeld bij Klachtencommissie	RA	AA	RA/AA	Geen RA/AA	Totaal
Totaal	21	31	2	17	71

In deze verslagperiode zijn er meer klachten gemeld dan in de vorige verslagperiode, terwijl de periode waarover verslag wordt gedaan vier maanden korter is.

Van de tegen accountants ingediende klachten is één klacht gericht tegen een accountant in de hoedanigheid van accountant in business. Alle overige tegen accountants gerichte klachten zijn gericht tegen accountants die optreden als openbaar accountant.

3.1.2 Beslissing

De Klachtencommissie heeft in dit verslagjaar in 14 dossiers een beslissing genomen.

Beslissing Klachtencommissie	RA	AA	RA/AA	Totaal
Ongegrond	4	3	2	9
Deels ongegrond/deels gegrond		4		4
Gegrond		1		1
Totaal	4	8	2	14

Eén ongegrond bevonden klacht heeft de Klachtencommissie afgedaan zonder partijen de gelegenheid te bieden hun standpunten tijdens een hoorzitting toe te lichten. Op basis van de schriftelijke stukken was zij tot het oordeel gekomen dat de betrokken accountant geen bemoeienis had gehad met de verweten gedragingen en dat hij ook niet verantwoordelijk kon worden gehouden voor die gedragingen. Dit levert een zogenaamde kennelijke ongegrondheid van de klacht op. De Verordening biedt de Klachtencommissie in zo'n geval de mogelijkheid de klacht zonder hoorzitting af te doen.

3.1.3 Niet voldaan aan vereisten Verordening

Niet voldaan aan vereisten Verordening	RA	AA	Geen RA/AA	Totaal
Geen RA/AA (art. 3 lid 1)			16	16
Declaratiegeschil (art. 3 lid 2)	2	3		5
Onvoldoende duidelijk (art. 4 lid 1 sub d)		1		1
Aan oordeel interne klachteninstantie onderworpen (geweest) (art. 13 lid 1 sub a)		1		1
Indieningstermijn verstreken (art. 13 lid 1 sub b)	3			3
Aan oordeel AK onderworpen (geweest) (art. 13 lid 1 sub c)	1			1
Totaal	6	5	16	27

Een klacht die niet voldoet aan de eisen die de Verordening daaraan stelt neemt de Klachtencommissie niet in behandeling. Daarbij wordt onderscheid gemaakt tussen de gevallen waarin de Klachtencommissie de klacht niet kan behandelen, en die gevallen waarin de Klachtencommissie de klacht wel kan behandelen, maar daartoe niet verplicht is. Het is vast beleid van de Klachtencommissie om dergelijke klachten niet in behandeling te nemen.

Een voorbeeld van een klacht die de Klachtencommissie niet kan behandelen is een klacht die is ingediend tegen iemand die geen accountant is. Een voorbeeld van een klacht waarvan de Klachtencommissie niet verplicht is deze te behandelen is een klacht die al door een interne klachteninstantie van het kantoor van de betrokken accountant is behandeld.

3.1.4 Niet doorgezet

Klacht niet doorgezet	RA	AA	Totaal
Totaal	0	7	7

Soms voldoet de klacht niet aan de eisen die daaraan worden gesteld, maar kan dit wel worden hersteld. Een klacht kan bij indiening nog niet helemaal duidelijk zijn of niet helemaal volledig, bijvoorbeeld als de vereiste machtiging ontbreekt. Ook kan het voor komen dat de Klachtencommissie nog niet goed kan beoordelen of de klacht binnen de termijn is ingediend. In al deze gevallen stelt de Klachtencommissie de klager in de gelegenheid zijn klacht aan te vullen en daarmee het verzuim in de klacht te herstellen. Soms komt een klager, na herhaaldelijk te zijn verzocht om een reactie, niet meer op de klacht terug. Dan sluit de Klachtencommissie het dossier onder de noemer 'klacht niet doorgezet'.

3.1.5 Klacht vervallen

Klacht niet doorgezet	RA	AA	Totaal
Totaal	8	6	14

In de verslagperiode zijn veertien klachten komen te vervallen. Dat was het geval in die klachtzaken waarin de klager de Klachtencommissie heeft laten weten de klacht in te trekken én in die waarin klager heeft laten weten onderling overeenstemming met de accountant te hebben bereikt. In geen enkele voorgaande verslagperiode is het aantal vervallen klachten zo hoog geweest.

Vier maal heeft een klager te kennen gegeven de klacht in te trekken. In twee gevallen is daarbij geen reden opgegeven. In de andere twee gevallen heeft de klager expliciet laten weten dat zijn bezwaren tegen de accountant nog steeds bestonden, maar dat hij er desondanks voor heeft gekozen de klacht in te trekken.

In twee gevallen is er, onder een opschortende voorwaarde, tijdens de hoorzitting overeenstemming bereikt. Met het voldoen aan de opschortende voorwaarde zijn de betrokken accountants naar tevredenheid van de betreffende klagers aan hun klachten tegemoet gekomen, waarmee deze zijn komen te vervallen.

In de overige gevallen, acht maal, hebben partijen onderling overeenstemming bereikt nadat de accountant door de Klachtencommissie van de klacht op de hoogte was gebracht, en nog voordat een hoorzitting had plaatsgevonden.

3.1.6 Naar de Accountantskamer

Klacht naar Accountantskamer	RA	AA	Totaal
Totaal	1	1	2

Soms lijkt een klacht meer geschikt voor behandeling door de Accountantskamer dan door de Klachtencommissie, bijvoorbeeld wanneer de klager aangeeft dat hij wenst dat aan de betrokken accountant een tuchtrechtelijke maatregel wordt opgelegd. Soms blijkt de klager per abuis de klacht bij de Klachtencommissie te hebben ingediend in de veronderstelling dat hij de klacht bij de Accountantskamer indiende. Beide gevallen hebben zich in de afgelopen verslagperiode voorgedaan en in beide gevallen is de klacht na overleg met de klager doorgestuurd naar de Accountantskamer.

3.2 Afhandelingsduur klachten

Afhandelingsduur klachten die met een beslissing zijn afgedaan	RA	AA	AA/RA	Totaal
Afgehandeld binnen 26 weken	2	6	2	10
Afgehandeld tussen 26 en 30 weken	2	2		4
Totaal	4	8	2	14

Alle klachten die op andere wijze dan met een beslissing zijn afgedaan in de verslagperiode, zijn binnen 26 weken afgewikkeld.

3.3 Hoorzittingen

Hoorzittingen Klachtencommissie	RA	AA	AA/RA	Totaal
Totaal	8	9	1	18

Het aantal klachten dat in behandeling is genomen is in de loop van de jaren toegenomen. Daarmee is ook het aantal klachten waarin een mondelinge behandeling tijdens een hoorzitting van de Klachtencommissie heeft plaatsgevonden toegenomen. In de vorige verslagperiode heeft in negentien klachten een mondelinge behandeling plaatsgevonden. In de huidige verslagperiode, die acht maanden beslaat, heeft in 18 klachten een mondelinge behandeling plaatsgevonden.

3.4 Toelichting op de klachten

De aard van de klachten was ook in de afgelopen verslagperiode divers. Hieronder zijn van de klachten die in de afgelopen periode zijn ingediend de meest voorkomende aspecten weergegeven.

Aard van de klacht	Toelichting
Weigering tot afgifte bescheiden	In een aantal klachten betrof het verwijt, of een van de verwijten, de weigering bepaalde bescheiden af te geven aan de klager of een opvolgend adviseur. Het is de Klachtencommissie opgevallen dat in een relatief groot deel van deze klachten na indiening ervan overeenstemming is bereikt tussen partijen, waarmee de klacht is komen te vervallen.
Onjuist advies	Soms komen klagers er na verloop van tijd achter dat de zaken anders lopen dan ze hadden verwacht. In een aantal gevallen wordt de accountant dan verweten dat deze hen destijds onjuist, onvolledig of in sommige gevallen in het geheel niet heeft geadviseerd. Met de kennis van nu wordt derhalve geklaagd over de handelwijze van de accountant van toen. De Klachtencommissie beperkt haar beoordeling in zulke gevallen tot de vraag of de accountant in redelijkheid tot zijn advies had kunnen komen.
Niet, onjuist of onvolledig informeren klager	In een aantal gevallen is de accountant verweten dat hij de klager onjuist, onvolledig of in sommige gevallen in het geheel niet heeft geïnformeerd. De Klachtencommissie beoordeelt in deze gevallen of de accountant in overeenstemming met de van hem te verlangen zorgvuldigheid heeft gehandeld.
Schending objectiviteit	Ook in deze verslagperiode kan, evenals in de vorige, een deel van de aan de accountant verweten gedragingen worden teruggevoerd tot schending van de objectiviteit in situaties waarin tegengestelde belangen een rol speelden. Dit betrof zowel situaties die betrekking hadden op echtscheidingen als situaties die betrekking hadden op beëindiging van zakelijke relaties.
Fouten in werkzaamheden	De werkzaamheden waarbij de betrokken accountants volgens klagers fouten hebben gemaakt zijn zeer divers, zoals: fiscale aangiften, jaarrekeningen, waardebeoordelingen en overige financiële opstellingen.

Uit de klachten die de Klachtencommissie heeft behandeld en alle informatie die haar daarbij ter kennis is gekomen, zijn weer leerpunten te definiëren.

Leerpunt

Zorgvuldige positionering, communicatie en documentatie

In ongeveer een kwart van de in deze verslagperiode ingediende klachten had de betrokken accountant te maken met scheidende partijen. In een enkel geval betrof het scheidende echtgenoten, in het merendeel van de gevallen betrof het zakelijke partners die afscheid van elkaar namen.

In het vorige jaarverslag heeft de Klachtencommissie de positie van de accountant in dergelijke gevallen al aan de orde gesteld. Gelet op het aantal klachten dat uit dergelijke situaties voortvloeit en bij de Klachtencommissie is ingediend, wijst de Klachtencommissie ook in dit verslag nogmaals op het belang van het naleven van het conceptueel raamwerk en op het belang voor de accountant met de opdrachtgever(s) te communiceren zodat deze op de hoogte is (zijn) van de positie van de accountant en wat van hem verwacht kan worden

Tot slot valt het aantal klachten, alhoewel beperkt op het totale aantal klachten, dat de betrekking heeft op een faillissementssituatie of een situatie waarin een vennootschap in zware financiële omstandigheden verkeert de Klachtencommissie op. De verwijten die de betrokken accountants in dergelijke klachten is gemaakt zien onder meer op zijn adviserende rol, zoals het niet tijdig dan wel adequaat anticiperen op relevante ontwikkelingen in de periode voorafgaand aan het faillissement. Ook zagen sommige verwijten op het afgeven van een ongeclausuleerde verklaring bij de jaarrekening.

Ook in dit kader benadrukt de Klachtencommissie dat een heldere communicatie van de accountant over zijn werkzaamheden van groot belang is. Met een heldere communicatie, samen met een adequate vastlegging van de diverse verrichtingen in het dossier, kan naar de mening van de Klachtencommissie een deel van de klachten worden voorkomen

Onderling overleg

Het is de Klachtencommissie gebleken dat partijen, wanneer er eenmaal een klacht is ingediend, weinig bereid lijken nader tot elkaar te komen. Om zo veel als mogelijk te voorkomen dat er klachten worden ingediend, adviseert de Klachtencommissie de accountant dan ook al in een vroeg stadium van een (potentieel) conflict met klager om tafel te gaan zitten. Daarbij verdient het de voorkeur om in eerste instantie mondeling contact op te nemen met klager in plaats van schriftelijk (bijvoorbeeld per e-mail).

04 | Contactgegevens

Klachtencommissie NBA

Secretarissen:

mw. mr. M.W. Hommes

mw. mr. E.M.A. Nelwan

Postbus 7984

1008 AD AMSTERDAM

T: 020 - 301 04 04/419

F: 020 - 301 03 02

E: klachtencommissie@nba.nl

Nederlandse
Beroepsorganisatie
van Accountants



NBA

Antonio Vivaldistraat 2 - 8
1083 HP Amsterdam
Postbus 7984
1008 AD Amsterdam

T 020 301 03 01
F 020 301 03 02
E nba@nba.nl
I www.nba.nl